



## Maytag Appliances

### Qualität verpflichtet: Reklamationsanalyse mit SAS®

Mit mehreren hundert Forschern und Entwicklern, Datenanalytikern, Qualitätssicherern und Kundendienstbeauftragten sorgt der amerikanische Hausgerätehersteller Maytag Appliances hinter den Kulissen dafür, dass die Produkte von Generation zu Generation immer hochwertiger und besser werden.

Um seinen Qualitätsvorsprung zu halten, setzt das Unternehmen aus Newton im Bundesstaat Iowa in der Reklamationsanalyse eine Softwarelösung von SAS ein. Damit verfügt Maytag Appliances über alle zur Auswertung von Garantiefällen erforderlichen Informationen und Analysewerkzeuge.

Mit Hilfe der SAS Warranty Analysis Lösung hat der Hausgerätehersteller unter anderem:

- eine wichtige Produktneuerung in knapp 90 Tagen auf den Markt gebracht;
- statistische Analyseverfahren zur automatischen Fehlerfrüherkennung eingeführt;
- die Auswertung der Reklamationsdaten um mehr als einen Monat verkürzt;
- über 1.200 gedruckte Berichte durch einen Onlinezugang zu den entsprechenden Informationen ersetzt;
- die an der Auswertung von Reklamationen beteiligten Abteilungen – Produktentwicklung, Fertigung, Qualitätssicherung, Kundendienst, Geschäftsführung – miteinander vernetzt;

- mehr als 90 Prozent der Projektanforderungen, darunter die statistische Analyse, Onlinezugriff, nutzerfreundliches Reporting, aussagefähige Grafiken mit variablen Darstellungsfunktionen sowie ein erstklassiger technischer Support, mit einer einzigen Softwarelösung abgedeckt.

„Da wir bei Maytag ständig an Neuheiten arbeiten“, so Produktoptimierer Mike Duffus, „müssen wir enorme Mengen an Informationen auswerten, und das so schnell wie möglich. Mit dem Analysesystem von SAS können wir feststellen, wie unsere Geräte bei den Kunden ankommen, und gegebenenfalls nachbessern. Qualität verpflichtet!“

#### Informationen umgehend verfügbar

Um sich auf dem hart umkämpften Markt für Hausgeräte zu behaupten, setzt Maytag von jeher auf hochwertige Produkte. Rückmeldungen, die über Reklamationsformulare im Unternehmen eingehen, werden dort ernst genommen und genau geprüft. Hierdurch werden Erkenntnisse über das Image der Marke Maytag gewonnen und darüber, welchen Eindruck die Produkte beim Verbraucher hinterlassen. Die Ergebnisse der Garantiefallanalyse bilden die Grundlage der Qualitätssicherung des Hausgeräteherstellers. Vor der Modernisierung des Reklamationswesens mit Hilfe von SAS wurden bei Maytag jeden Monat

**Branche** Industrie

**Aufgabe** Qualitätsverbesserung, Produktoptimierung

**Lösung** SAS® Warranty Analysis

**Nutzen** Zielgenaue und schnelle Analyse von Service-, Kunden- und Reklamationsinformationen, Kosten- und Zeitersparnis, höherer Qualitätsstandard, Sicherstellung von Markenqualität, Imagepflege und -verbesserung

*„Die Kollegen in den Abteilungen benötigen die relevanten Informationen öfter als einmal pro Monat und müssen zu den Informationen unbeschwertem Zugang bekommen und sie schnell abrufen können. Es ist wichtig, dass sie schnell an Daten herankommen. Wer zum Beispiel an der Verbesserung eines Produkts mitarbeitet, muss verfolgen können, welche Erfahrungen der Kunde mit dem modifizierten Produkt macht und ob er später mit dem neuen Gerät zufrieden ist.“*

Linda Coffey, Leiterin der Informationsentwicklung bei Maytag Appliances

über 1.200 Reports auf Papier erstellt. Nur wenige im Unternehmen waren in der Lage, diese Berichte anzufertigen, um sie auch anschließend an sämtliche Werke zu verteilen. Überdies wurden diese Mitarbeiter von der Nachfrage nach Ad-hoc-Reports zu Sonderthemen geradezu überrollt. Je nach Ressourcenlage dauerte die Erstellung mehrere Tage, bisweilen sogar Wochen.

„Die Kollegen in den Abteilungen benötigen die relevanten Informationen öfter als einmal pro Monat und müssen zu den Informationen unbeschwertem Zugang bekommen und sie schnell abrufen können“, erklärt Linda Coffey, Leiterin der Informationsentwicklung bei Maytag Appliances. „Es ist wichtig, dass sie schnell an Daten herankommen. Wer zum Beispiel an der Verbesserung eines Produkts mitarbeitet, muss verfolgen können, welche Erfahrungen der Kunde mit dem modifizierten Produkt macht und ob er später mit dem neuen Gerät zufrieden ist.“

Staus im Informationsfluss verursachen Kosten; eine beschleunigte Auswertung von Daten zur Produktoptimierung dagegen führt zu Einsparungen. Schnell und intelligent sollte das System sein,

das Maytag in der Reklamationsanalyse einsetzen wollte. Störpotenzial und Engpässe sollte es möglichst frühzeitig entdecken. Die Nutzer sollten alle relevanten Garantie- und Gewährleistungsinformationen erhalten und binnen Minuten durch die einzelnen Datenschichten navigieren können; statt, wie bisher, wochen- oder gar monatelanger Recherchen und Sichtung der Akten. Nach sorgfältiger Prüfung verschiedener Optionen und Anbieter entschied man sich daher für die SAS Warranty Analysis Lösung.

Dazu Mike Duffus: „Zu den größten Vorteilen unserer onlinebasierten SAS Warranty Analysis Lösung gehört, dass wir uns aus den Überblicksgrafiken heraus bis zum Feedback einzelner Kunden durchklicken können. Dadurch wissen wir genau, wie die Verbraucher unsere Geräte beurteilen, was sie möglicherweise kritisieren und was sie von unseren Geräten halten.“ Dank SAS sei man heute in der Lage, Qualitätsprobleme im Frühstadium zu erkennen, Entscheidungen schneller zu treffen, ihre Lösung zu beschleunigen und so das Niveau zu halten. „Anhand dieser Informationen können wir unsere Produkte zielgenau verbessern. Das Unternehmen Maytag

Appliances positioniert sich über die Qualität seiner Erzeugnisse. Mit SAS arbeiten wir dabei schneller und vorausschauender als je zuvor.“

### **Mit SAS gegen den Papierkrieg**

Duffus erinnert sich noch an die Zeit vor SAS: „Papier, wohin man schaute.“ Doch das sei nun vorbei: „Dank Online-Trendanalyse und dynamischem Reporting bleiben wir in den Wochen und Monaten nach dem Verkauf bis zum Ende der Garantiefrist über den Einsatz unserer Geräte beim Verbraucher am Ball.“

„Nach kurzer Einweisung haben unsere IT-Spezialisten gut 90 Prozent der im Pflichtenheft vorgegebenen Ziele mit dem SAS Warranty Analysis System umgesetzt“, ergänzt Linda Coffey. „Obwohl die Mitglieder unserer IT-Mannschaft je nach Aufgabenbereich andere Programmierkenntnisse mitbrachten, fanden sie sich mühelos in der SAS Umgebung zurecht.“ Natürlich habe man sich gelegentlich an den technischen Support bei SAS wenden müssen – doch der habe stets prompt reagiert. „Wir bekamen unverzüglich jede Hilfestellung, die wir brauchten“, lobt Coffey.

Informationen unbeschwertem Zugang

der Verbesserung eines Produkts mitarbeitet,

neuen Gerät zufrieden ist.“

Außerdem: „Unser onlinegestütztes SAS Warranty Analysis System war ein solcher Erfolg, dass jetzt auch andere Anwendergruppen bei Maytag mit den Werkzeugen der SAS Umgebung dynamische Informationsanwendungen entwickeln wollen. Das zeigt, wie sehr uns die Software die Arbeit erleichtert.“

Seit der Einführung der SAS Warranty Analysis Lösung verfügt der Gerätefabrikant täglich statt monatlich über aktuelle Daten. Berichte, an denen die Mitarbeiter früher vier Wochen saßen, liegen heute in Sekundenschnelle vor. Und da die Anwender bei SAS mit wenigen Mausklicks bis zur kleinsten Auflösungsebene der Informationen gelangen, ist die Arbeitslast des Teams um Coffey um 1.200 Reklamations-reports leichter geworden.

„Es hätte ja sein können, dass einer der 1.200 Berichte den gesuchten Hinweis enthielt“, erinnert sich Rob Carpenter, ein Programmierer und Systemanalytiker bei Maytag Appliances, der am SAS Projekt mitarbeitete. „Hatte man nichts anderes als diese gedruckten Auswertungen, dann fand man vielleicht erst nach Tagen überhaupt mal einen Anhaltspunkt für gezielte Nachfor-

schungen. So gesehen kommt man mit dem SAS System auf eine potenzielle Zeitersparnis von mehr als einem Monat.“

#### **Früherkennung durch SAS senkt Kostenrisiko**

Tritt eine vom Anwender spezifizierte Problemsituation ein, erzeugt das System eine Warnmeldung, die es dem Produktverantwortlichen per E-Mail über Lotus Notes zuleitet. Dieser verfügt somit über den entscheidenden Hinweis, mit dem er auf der geschützten Website des Reklamationswesens schnell und einfach die einschlägigen Garantiefalldaten findet. Dazu Linda Coffey: „Da unsere Produktverantwortlichen direkt aus dem Intranet von Maytag auf die Funktionen der Reklamationsanalyse zugreifen, können sie das Feedback der Verbraucher viel besser verwerten. Die Analyseanwendungen von SAS liefern Ergebnisse, die fundierte Entscheidungen schneller denn je ermöglichen.“

Vor dem Umstieg auf SAS musste das Unternehmen versuchen, aus den Momentaufnahmen der Monatsberichte auf längerfristige Trends zu schließen. „Heute wertet das System die Daten

für uns aus und meldet sich von selbst, wenn sich ein Problem ankündigt. Das ist ein enormer Fortschritt“, findet Mike Duffus. „Dank SAS treffen wir wesentlich schneller gute Entscheidungen, und die führen dann zu noch besseren Entscheidungen. Wir sind zuversichtlich, dass sich diese Impulskette in die Zukunft verlängern lässt.“

Die SAS Warranty Analysis Lösung trägt bei Maytag zur Kostendämpfung bei, weil sie Zeitreserven für Aufgaben mit höherer Wertschöpfung mobilisiert. „Statt auf den Monatsbericht zu warten oder ihn mit dem Bleistift in der Hand zu durchforsten, können unsere Mitarbeiter sinnvoller mit ihrer Zeit wirtschaften, indem sie Informationen aus dem Analysesystem des Reklamationswesens abrufen und sofort darauf reagieren. Zudem sparen wir uns den Zeitaufwand und den Papierverbrauch für die 1.200 Druckexemplare“, schließt Linda Coffey. „Dank tagesaktueller Daten verfügen unsere Führungskräfte jetzt über einen genaueren Überblick und können besser mit Chancen und Risiken umgehen. Auf diese Weise hilft SAS uns dabei, unserem hohen Qualitätsanspruch treu zu bleiben.“



SAS Institute GmbH  
In der Neckarhelle 162  
D-69118 Heidelberg  
Tel: 06221/415-0  
Fax: 06221/415-101

[www.sas.de](http://www.sas.de)

SAS World Headquarters  
SAS Campus Drive  
Cary, NC 27513 USA  
Tel: (919) 677 8000  
Fax: (919) 677 4444  
Web: [www.sas.com](http://www.sas.com)